

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki layanan penyeberangan menggunakan ferry Ro-Ro atau roll-on roll-off yang menghubungkan dua kecamatan Sungai Pakning di sisi Pulau Sumatera dan Air Putih di sisi Pulau Bengkalis yang dipisahkan oleh laut sekitar 5 kilometer. Fungsi utama pelabuhan ini adalah untuk menghubungkan ibu kota Kabupaten Bengkalis dengan kota-kota lain di Pulau Sumatera. Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini dibangun pada tahun 1995. Sebelum menggunakan kapal Ro-Ro layanan penyeberangan menggunakan perahu tradisional yang disebut Pompong dengan kapasitas, teknis, dan keselamatan yang terbatas.

Setelah dibangunnya pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini menjadi salah satu penunjang perekonomian masyarakat Kabupaten Bengkalis. Di pelabuhan ini ada kapal ferry/kapal Ro-Ro yang mengangkut kendaraan (mobil, motor, truk dan lain-lain) dan orang-orang yang ingin menyeberang dari Pulau Bengkalis ke Sungai Pakning dan begitu pula sebaliknya. Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut dalam aktivitasnya mempunyai peran yang sangat penting untuk pertumbuhan industri dan segmen usaha, karena dapat memberi kontribusi bagi perekonomian negara atau suatu daerah dimana daerah pelabuhan itu berada dan pembangunan nasional yang merupakan bagian dari mata rantai dan sistem transportasi maupun logistik. Inspirasi penulisan ini berdasarkan bahwa pendekatan sejarah maritim Indonesia hendaknya melihat seluruh wilayah perairan sebagai pemersatu yang mengintegrasikan ribuan pulau yang terpisah pisah itu.

Kabupaten Bengkalis terdiri dari delapan kecamatan, yaitu: Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan yang terletak di Pulau Bengkalis, Kecamatan Siak Kecil, Bukit Batu, Mandau dan Pinggir terletak di wilayah Pulau Sumatera dan Kecamatan Rupat dan Rupat Utara terletak di Pulau Rupat.(Rubiati,2022)

Jasa penyeberangan kapal ro-ro menjadi salah satu moda transportasi umum yang menghubungkan Pulau Sumatera dengan Pulau Bengkalis. Setiap hari, pihak pengelola mengoperasikan 4 (empat) unit kapal ro-ro dengan waktu keberangkatan kapal ro-ro setiap 1 jam. Saat ini manajemen transportasi penyeberangan kapal ro-ro dilakukan dengan sistem elektronik tiket. Sistem transportasi umum yang efektif telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat modern, tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan mobilitas dasar, tetapi juga memastikan bahwa waktu, tenaga, aset, dan sumber daya lainnya digunakan secara efisien. Hal inilah yang melatarbelakangi munculnya ide untuk mengintegrasikan transportasi dengan teknologi informasi dan komunikasi pada pelabuhan ro-ro Pulau Bengkalis. (Loilatu, 2020)

Di era *smart city*, sistem transportasi publik yang efisien dan terkelola dengan baik memainkan peran penting. Perencanaan dan alokasi sistem transportasi umum, merupakan salah satu masalah alokasi sumber daya utama di mana alokasi sumber daya yang optimal meningkatkan kepuasan penumpang.(Thiranjaya, 2018).

Tujuan utama dari implementasi teknologi informasi di suatu perusahaan adalah untuk meningkatkan efektifitas proses, efisiensi waktu dan keunggulan bersaing perusahaan (Suharyono, 2020). Penggunaan *e-ticketing* merupakan salah satu bentuk dukungan dari perusahaan yang dapat berperan penting dalam peningkatan keunggulan bersaing dalam hal loyalitas pelanggan (Setiawan, 2015).

Transformasi digital manajemen transportasi untuk angkutan sungai danau dan penyeberangan telah dimulai dengan peluncuran sistem aplikasi dan website Ferizy. Sistem aplikasi dan website Ferizy resmi diluncurkan pada bulan Mei tahun 2020 untuk mengakomodir proses bisnis reservasi dan pembelian tiket ro-ro secara online. Sebagai pilot project yang masih berjalan hingga saat ini, sistem aplikasi dan website sementara hanya digunakan untuk penyeberangan lintasan Merak Bakauheni dan Ketapang Gilimanuk. Sistem aplikasi dan website Ferizy dibangun dengan tujuan mempermudah proses reservasi dan pembelian tiket feri, memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna jasa, mengurangi risiko buruk yang timbul yang diakibatkan transaksi secara manual serta menjaga kepercayaan stakeholder yang berhubungan dengan industri penyeberangan (Malisi, 2021).

Penerapan aplikasi berbasis *online* sistem *ticketing Ferizy* di pelabuhan penyeberangan Ketapang, ditemukan masih terdapat permasalahan, yaitu: terkait dengan pemilihan jadwal pada sistem tiket *online* dimana dalam pemilihan keberangkatan jadwal pengguna jasa hanya bisa menentukan jam masuk pelabuhan. Waktu untuk memasuki pelabuhan menggunakan interval waktu per jam dan tidak dapat mengetahui atau bahkan menentukan kapal mana yang akan menggunakan. Juga tidak ada informasi tentang kapasitas muatan yang tersisa di *port* masuk yang dipilih (Wibisono, 2021).

Jumlah pengguna jasa di penyeberangan ro-ro Pulau Bengkalis yang terus meningkat, mendesak pihak manajemen untuk menyediakan kemudahan dan keefektifan bagi pengguna jasa melalui *smart system*. Agar pengguna dapat dengan mudah membeli tiket secara online perlu dilakukan riset terapan maupun riset pengembangan tentang e-ticket (Suharyono, 2022).

Regulasi tentang penyelenggaraan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik telah ditetapkan oleh Menteri Perhubungan dan berlaku

sejak 22 April 2020. Mengacu pada peraturan ini, pihak manajemen ro-ro Pulau Bengkalis (lintas Desa Air Putih-Desa Sungai Selari) memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan tiket secara elektronik paling lambat 2 tahun sejak diberlakukannya peraturan tersebut.

Dalam sistem E- ticketing pada pelabuhan ro-ro air putih- sei selari. Penulis menemukan beberapa kendala salah satunya pembelian tiket yang tidak secara e-ticketing dikarenakan listrik padam atau mati lampu sehingga pihak pengelola mengalihkan ke tiket konvensional.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengambil permasalahan ini menjadi sebuah penelitian dengan judul “**Penerapan E-Ticketing pada Pelabuhan Air Putih – Sei Selari**”.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang jelas, tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan E-Ticketing dari aspek pengelola pada pelabuhan ro-ro.
2. Untuk mengetahui dampak tidak terdatanya penumpang dalam penerapan e-ticketing di pelabuhan ro-ro.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan agar penumpang pelabuhan ro-ro terdata didalam manifest pada penerapan e-ticketing.

### **1.2.2 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penyusunan Tugas Akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III (D-III) maka kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Civitas Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman

Penulisan ini dapat menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing didunia kerja didalam negeri maupun international.

- b. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang dilakukan perusahaan pelayaran serta penggabungannya dengan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dan masa praktek. Agar penulis siap dalam menghadapi dunia kerja dibidang pelayaran.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berikut adalah beberapa rumusan masalah yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian mengenai penerapan e-ticketing, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *E-ticketing* dari aspek pengelola pada pelabuhan Roro?
2. Apa saja dampak tidak terdatanya penumpang dalam penerapan e-ticketing di pelabuhan roro?
3. Bagaimana upaya agar penumpang pelabuhan roro terdata di dalam manifest pada penerapan e-ticketing?

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah “**Penerapan *E-ticketing* Pada Pelabuhan Air Putih – Sei Selari**”.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

**HALAMAN SAMPUL**

**TANDA PENGESAHAN**

*ACCEPTANCE*

**ABSTRAK (INDONESIA)**

*ABSTRACT (INGGRIS)*

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- 1.3 Perumusan Masalah
- 1.4 Pembatasan Masalah
- 1.5 Sistematika Penulisan

**BAB II LANDASAN TEORI/ TINJAUAN PUSTAKA**

- 1.2 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Jenis Penelitian
- 3.3 Data Penelitian

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.5 Teknik Analisis Data

3.6 Jadwal Penelitian

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIODATA PENULIS**